

## **LÍNEA BASE DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA OPERACIÓN TURÍSTICA EN GALÁPAGOS**

Documento elaborado por: Biól. Desirée Cruz, coordinadora del Piloto de Calidad Turística,  
febrero del 2012

---

1

El Equipo Técnico Inter-institucional del Piloto de Calidad Turística trabajó en la identificación de los estándares de calidad de los 6 principios que guían la gestión del PCT, cuales son: cuidado ambiental, responsabilidad social, atención al cliente, seguridad, higiene y eficiencia. Reconocidos los estándares y sus objetivos, la coordinación del PCT y el Equipo de Asesores de Calidad elaboraron una nueva matriz para la herramienta de monitoreo, cuyos cuestionarios generan las acciones recomendadas en los planes de mejora, los mismos que también están organizados alrededor de los principios de calidad.

La metodología aplicada por la coordinación del PCT para establecer la Línea Base de los Estándares de Calidad para la Operación Turística en Galápagos se basó en la tabulación de los datos generados por los informes de monitoreo entregados por el Equipo de Asesores de Calidad. Se tabularon los informes de las siguientes muestras: 18 establecimientos de alojamiento, 13 establecimientos de alimentos y bebidas, y 9 embarcaciones de turismo.

Después de la revisión de cada informe, se registraba mediante porcentajes, el desempeño logrado. En el cuadro adjunto se registra el avance en la implementación de algunas de las acciones recomendadas al inicio, a medio término y al final del año comprendido entre enero y diciembre del 2011. Los datos que corresponden a la columna “Enero 2011” corresponden a los datos recogidos en la visita inicial para el levantamiento de la información.

En el caso específico de las embarcaciones de turismo se notará en el cuadro adjunto una disminución en el cumplimiento hacia finales del año 1. Esto se debe a que el número de la muestra fue aumentando en el transcurso del tiempo, habiéndose iniciado tan solo con 3 ingresos y finalizado con 9.

## Principio de calidad 1: *Cuidado Ambiental*

2

### Objetivo 1

Garantizar el cuidado ambiental utilizando eficientemente la energía eléctrica y reduciendo la dependencia de combustibles fósiles.

- Estándar de calidad:

La actividad turística en Galápagos reduce su dependencia de combustibles fósiles implementando sistemas que optimicen este uso y/o utiliza sistemas alternativos de energía limpia (solar, eólica).

- Actividad:

Reducción del consumo de energía / combustibles fósiles

Indicadores:

1. Cantidad total de galones de combustibles consumidos al mes

**Línea base:** El 80% de embarcaciones de turismo lleva un registro por escrito del consumo mensual de galones de diesel. El consumo promedio mensual de diesel es de 2785 galones y el de gasolina es 67 galones.

2. Número de sistemas de energía alternativa implementados que minimizan el uso de combustibles fósiles

**Línea base:** El 13% de una muestra de 31 establecimientos de alojamiento y alimentos y bebidas, tienen implementado algún sistema de energía alternativa que minimiza el uso de combustibles fósiles (paneles térmicos para calentar agua y antorchas solares).

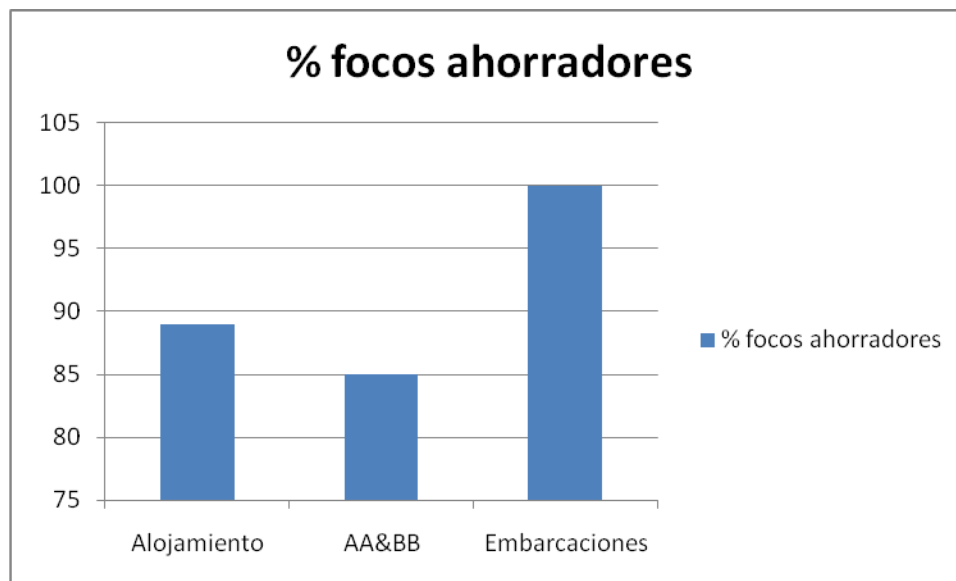
Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

**Recomendación:** Gestionar con los organismos respectivos la habilitación de subsidios para la adquisición de algún sistema de energía alternativa.

3

### 3. Número de focos ahorradores instalados vs. número de focos incandescentes

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 85% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo han reemplazado sus focos incandescentes por focos ahorradores.



## Objetivo 2

Utilizar eficientemente el recurso agua.

- **Estándar de calidad:**

La actividad turística en Galápagos conoce cuál es su consumo de agua y establece una relación de consumo de agua por pasajero, de manera que el impacto sobre el recurso se minimice al máximo.

- **Actividad:**

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

## Elaboración de registro de control del consumo de agua

4

### Indicadores:

1. Número de medidores instalados para medir el número de galones de agua consumidos al mes por el establecimiento

**Línea base:** El 12% de establecimientos de alojamiento, y el 8% de alimentos y bebidas tienen medidores instalados para registrar el consumo mensual de galones de agua. El 100% de las embarcaciones de turismo conoce el volumen de producción de agua y su consumo.

Recomendación: Cambiar el indicador por “Conocimiento del número de galones de agua consumidos al mes por el establecimiento” ya que la adquisición de medidores es una actividad que debe ser liderada por el GAD Municipal de Santa Cruz y aún no se da esa iniciativa. Generalmente, los establecimientos turísticos compran el agua por tanquero, por lo que conocen el número de galones adquiridos.

2. Sistema de captación de agua lluvia (de los techos) instalado

**Línea base:** El 17% de establecimientos de alojamiento cuenta con un sistema de captación de agua lluvia (de los techos) instalado.

Recomendación: Las instituciones rectoras del turismo deben proveer de incentivos a aquellas empresas que instalen sistemas de captación de agua lluvia de los techos.

3. Sistema de riego por goteo para huertos y jardines

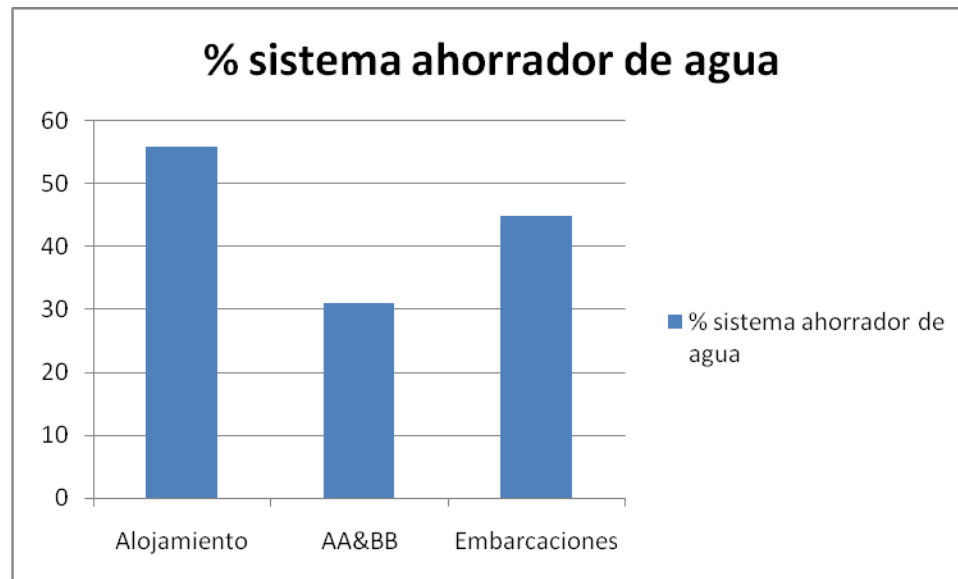
**Línea base:** El 0% de establecimientos de alojamiento, y 16% de establecimientos de alimentos y bebidas cuentan con un sistema de riego por goteo para huertos y jardines.

4. Instalación de sistemas ahorradores de agua

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 31% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 45% de embarcaciones de turismo cuentan con algún sistema ahorrador de agua.

5



### Objetivo 3

Manejar eficazmente las aguas residuales para reducir el riesgo de contaminación.

- Estándar de calidad:

La actividad turística en Galápagos implementa sistemas individuales o asociados para el tratamiento de aguas residuales (grises y negras) antes de desfogar el agua.

- Actividad:

Implementación de sistemas para tratamiento de aguas residuales (grises y negras)

Indicadores:

1. Número de sistemas para tratamiento de aguas residuales completos (separación, decantación, absorción, mineralización) instalados

**Línea base:** El 6% de los establecimientos de alojamiento, el 0% de los establecimientos de alimentos y bebidas, y el 22% de embarcaciones de turismo cuentan con sistemas completos para el tratamiento de aguas residuales.

Recomendación: Cambiar el indicador por: “Existencia de pozos sépticos por separado para aguas negras y aguas grises”. La mayoría de los establecimientos turísticos no cuentan con el espacio adecuado para la construcción de un sistema completo para el tratamiento de aguas residuales. En cuanto a las embarcaciones de turismo, la mayoría separa aguas negras de aguas grises y considera “tratamiento de aguas residuales” a la aplicación de productos Consume.

2. Existencia de sistema para la reutilización de aguas grises para riego de huertos y jardines

**Línea base:** El 6% de los establecimientos de alojamiento, y el 0% de establecimientos de alimentos y bebidas poseen algún sistema para la reutilización de aguas grises para riego de huertos y jardines.

#### Objetivo 4

Evitar la contaminación ambiental por dispersión de plagas.

- Estándar de calidad 1:

La actividad turística en Galápagos prioriza la decoración de jardines con especies de plantas nativas y endémicas.

- Actividad:

Fomento del uso de flora nativa y endémica

Indicadores:

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

1. Número de plantas introducidas reemplazadas en el establecimiento

**Línea base:** El 61% de establecimientos de alojamiento y el 78% de establecimientos de alimentos y bebidas han reemplazado sus plantas introducidas agresivas por plantas nativas y endémicas.

7

2. Dimensión de área reforestada

**Línea base:** El 100% de una muestra de 2 establecimientos de alojamiento y 50% de una muestra de 2 establecimientos de alimentos y bebidas ejecutan programas de reforestación.

Nota: Para participar en programas de reforestación, sólo se consideró a aquellas operaciones cuyas instalaciones se encuentren ubicadas en la parte alta de la isla Santa Cruz.

- Estándar de calidad 2:

La actividad turística en Galápagos implementa procedimientos periódicos para el control de plagas.

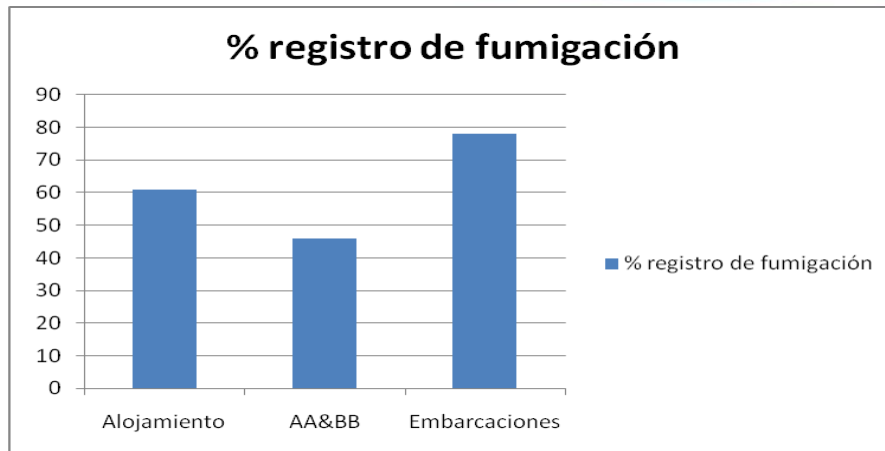
- Actividad:

Fumigaciones periódicas respaldadas con registros o certificados

Indicadores:

1. Número de fumigaciones o visitas técnicas al año (registros)

**Línea base:** El 61% de establecimientos de alojamiento, el 46% de una muestra de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo llevan registros de fumigación con cuatro fumigaciones al año como mínimo.



2. Registro de productos adquiridos para el control de plagas (facturas o comprobantes de venta)

**Línea base:** No se está registrando este indicador. La información no es provista a pesar de que se lo solicita en el registro de fumigación.

3. Número de capacitaciones al personal sobre manejo de plagas

**Línea base:** El 0% de los establecimientos y embarcaciones capacita a su personal sobre manejo de plagas.

- Estándar de calidad 3:

La actividad turística en Galápagos evita la dispersión de insectos entre islas.

- Actividad:

Implementación de sistema de luces no atrayentes de insectos

Indicador:

1. Presencia/ausencia de focos no atrayentes de insectos

**Línea base:** El 100% de embarcaciones de turismo cuenta con focos no atrayentes de insectos en sus cubiertas exteriores.



## **Objetivo 5**

9

Garantizar el cuidado ambiental.

- **Estándar de calidad:**

La actividad turística en Galápagos elimina el uso de sustancias químicas y promueve el uso de líneas de productos biodegradables.

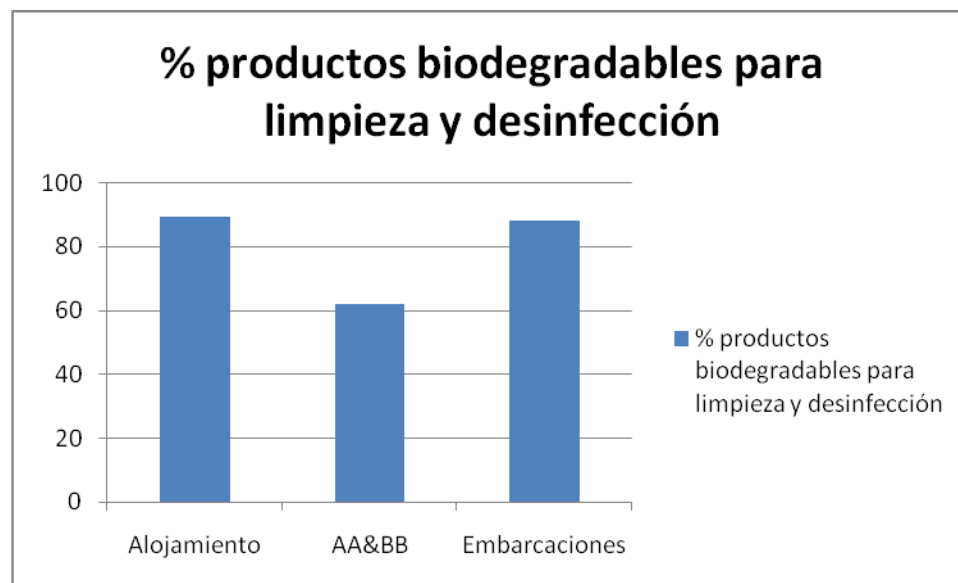
- **Actividad:**

Eliminación del uso de sustancias químicas

Indicadores:

1. Número de productos biodegradables utilizados para limpieza y desinfección

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 88% de embarcaciones de turismo utilizan productos biodegradables para la limpieza y desinfección de la operación.

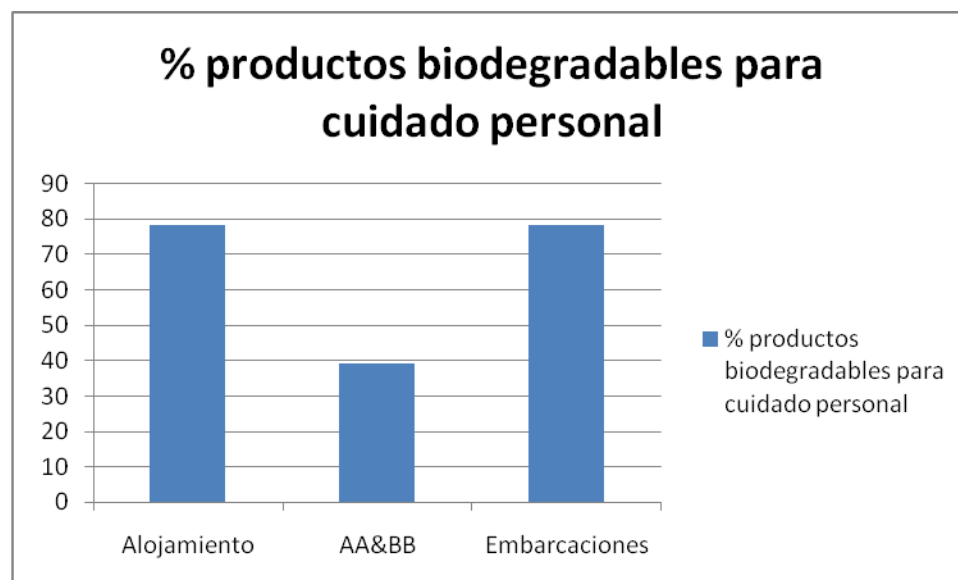


**Recomendación:** Las instituciones rectoras del turismo, en coordinación con AgroCalidad, deben exigir certificados internacionales o del INEN Ecuador de la naturaleza biodegradable de las sustancias que los componen.

10

## 2. Número de productos biodegradables utilizados para cuidado personal

**Línea base:** El 78% de establecimientos de alojamiento, el 39% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de una muestra de 4 embarcaciones de turismo utilizan productos biodegradables para la el cuidado personal.



## 3. Número de galones de pintura sin plomo utilizados durante períodos de mantenimiento

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo utilizan pintura sin plomo.

## Objetivo 6

11

Prevenir la contaminación ambiental mediante la disposición adecuada de los desechos.

- Estándar de calidad:

La actividad turística en Galápagos cuenta con sistemas de manejo de desechos que garantizan la disposición final adecuada de los desechos generados por la actividad.

- Actividad 1:

Entrega de desechos a los organismos pertinentes

Indicador:

1. Archivo de recibos emitidos por el ente recolector

**Línea base:** El 100% de embarcaciones de turismo archivan recibos emitidos por el ente colector.

Dirigido a: embarcaciones de turismo

- Actividad 2:

Colocación de rótulos, oportunamente expuestos, en áreas exteriores de las embarcaciones para notificar la prohibición de botar basura al mar

Indicador:

1. Fotografía de rótulos oportunamente expuestos

**Línea base:** El 100% de embarcaciones de turismo cuentan con rótulos, oportunamente expuestos, en áreas exteriores, que notifican la prohibición de botar basura al mar.

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

- Actividad 3:

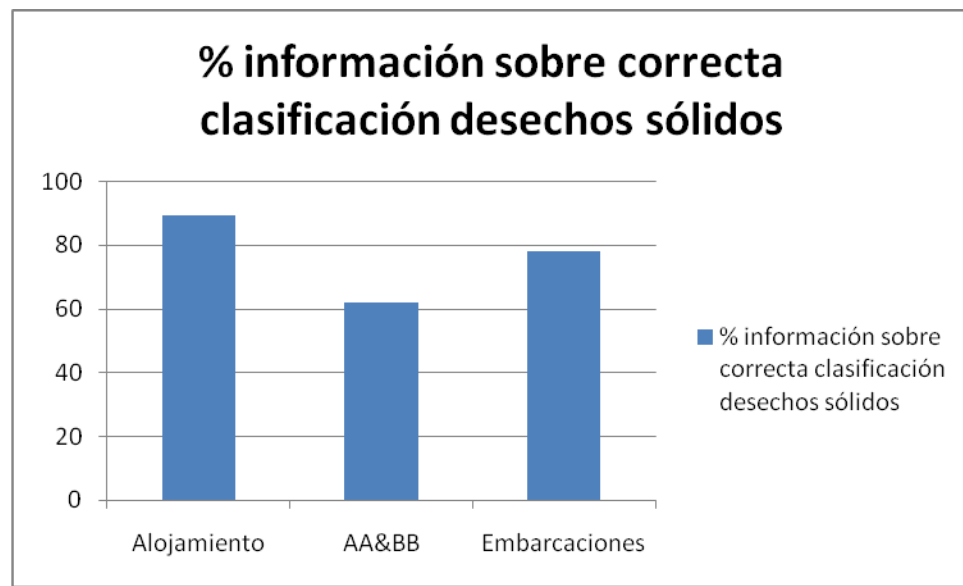
Charlas introductorias o folletería informativa dirigida a huéspedes sobre el buen manejo de la disposición de desechos

12

Indicador:

1. Resumen escrito de charla introductoria y/o existencia de folletería informativa

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo exhiben letreros informativos sobre el buen manejo de la disposición final de desechos.



**Recomendación:** El GAD Municipal de Santa Cruz, a través de su Dirección Ambiental, debería proveer letreros y folletería de este tipo para ser utilizados por las operaciones turísticas.

- Actividad 4:

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

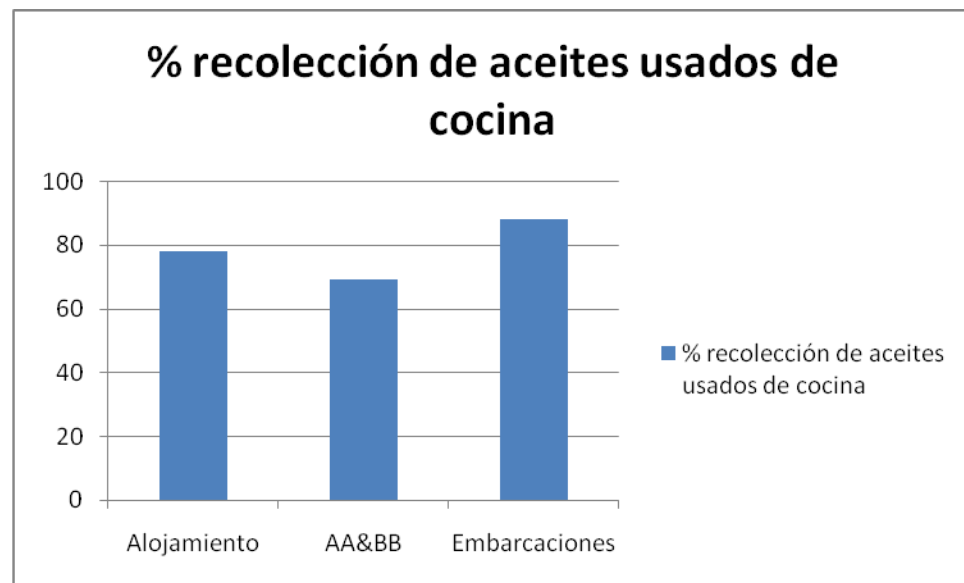
Recolección y clasificación adecuada de los desperdicios generados por la operación turística

13

Indicadores:

1. Recolección y entrega de aceites usados de cocina

**Línea base:** El 78% de establecimientos de alojamiento, el 69% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 88% de embarcaciones de turismo recogen en envases separados el aceite usado de cocina.

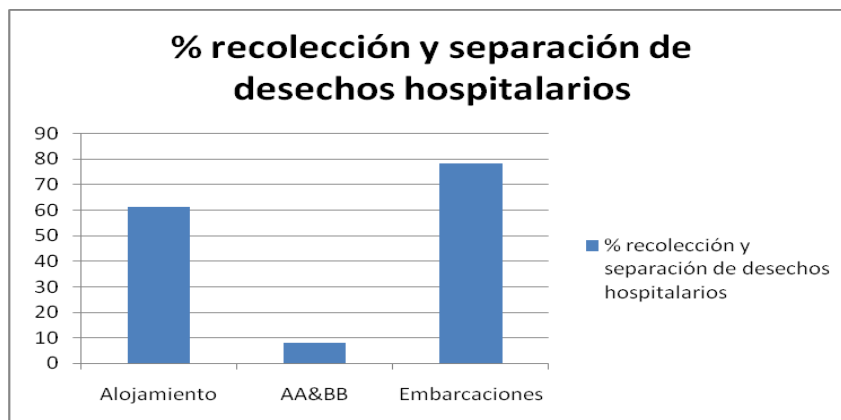


Recomendación: La Dirección Ambiental del GAD Municipal de Santa Cruz debe proveer lineamientos más claros para la correcta disposición final de este tipo de desecho, además de establecer acuerdo con RELUGAL para que esta empresa

ofrezca un descuento a las operaciones que participan del Piloto de Calidad Turística para la recolección del aceite usado de cocina.

## 2. Recipiente para la recolección y separación de desechos hospitalarios

**Línea base:** El 61% de establecimientos de alojamiento, el 8% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo cuentan con recipientes para la recolección y separación de desechos hospitalarios.



### Recomendaciones:

- Las instituciones rectoras del turismo deberían coordinar con el hospital República del Ecuador y con la Fundación Galápagos Ecuador (Centro de Reciclaje “Fabricio Valverde”) para establecer un horario, lugar o itinerario para la entrega de este tipo de desechos.
- La Dirección Ambiental del GAD Municipal de Santa Cruz debería poner a la venta tachos de color rojo, para la recolección de desechos tóxicos u hospitalarios, y ofrecer un descuento por su adquisición a las operaciones que participan del Piloto de Calidad Turística.

## 3. Recipiente para la recolección y separación de pilas y baterías

**Línea base:** El 78% de establecimientos de alojamiento y el 88% de embarcaciones de turismo cuentan con recipientes para la recolección y separación de pilas y baterías.

15

4. Recipientes para la recolección y clasificación de desechos no reciclables, reciclables y orgánicos

**Línea base:** El 93% de establecimientos de alojamiento, el 90% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con recipientes para la recolección y clasificación de desechos no reciclables, reciclables y orgánicos.

Recomendación: El GAD Municipal de Santa Cruz, a través de su Dirección Ambiental, debe continuar extendiendo certificados de felicitación por el cumplimiento de esta actividad.

5. Número de capacitaciones al personal en manejo de desechos

**Línea base:** No se registraron capacitaciones al personal en manejo de desechos en los registros de capacitación entregados.

- Actividad 5:

Implementación de triturador para basura orgánica

Indicador:

1. Triturador operativo

**Línea base:** El 100% de embarcaciones de turismo cuentan con un triturador para basura orgánica.

Recomendación: La presencia del triturador a bordo no es garantía de que esté siendo utilizado. La DPNG debería exigir la presentación de un registro donde se anote las ocasiones en que éste es utilizado.

- Actividad 6:

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

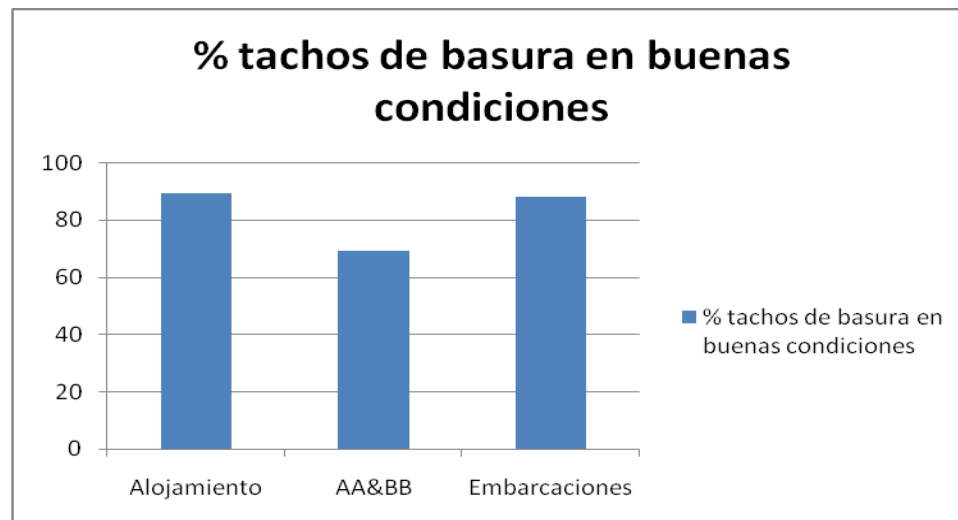
Mantenimiento a tachos de basura (de la capacidad adecuada) para que se encuentren limpios y en buenas condiciones

16

Indicador:

1. Fotografía de tachos de basura de la capacidad adecuada, limpios y en buenas condiciones

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 69% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 88% de embarcaciones de turismo cuentan con tachos de basura de la capacidad adecuada, limpios y en buenas condiciones.



- Actividad 7:

Ubicación de rótulos instructivos en sala de máquinas y puente de mando que indiquen las distancias para la descarga de las aguas sucias y otros desechos al mar

Indicador:

1. Fotografía de rótulos



**Línea base:** El 100% de embarcaciones de turismo cuentan con rótulos instructivos en sala de máquinas y puente de mando que indican las distancias para la descarga de las aguas sucias y otros desechos al mar.

17

## Objetivo 7

Prevenir la contaminación ambiental por derrames de hidrocarburos.

- Estándar de calidad:

Las embarcaciones de turismo en Galápagos diseñan planes de contingencia y adoptan medidas de seguridad para prevenir la contaminación ambiental por derrames de hidrocarburos.

- Actividad 1:

Elaboración de plan de contingencia para evitar la contaminación por hidrocarburos

Indicador:

1. Existencia de plan de contingencia

**Línea base:** El 100% de embarcaciones de turismo cuentan con un plan de contingencia para evitar la contaminación por hidrocarburos.

- Actividad 2:

Participación del programa de reciclaje de aceites usados de máquinas

Indicador:

1. Recibos emitidos por RELUGAL

**Línea base:** El 100% de embarcaciones de turismo participan del programa de reciclaje de aceites usados de máquinas y archivan los recibos emitidos por RELUGAL.

18

- Actividad 3:

Implementación de rótulos en sala de máquinas que notifiquen la prohibición de arrojar hidrocarburos al mar

Indicador:

1. Fotografía de rótulos

**Línea base:** El 100% de embarcaciones de turismo cuentan con rótulos en sala de máquinas que notifican la prohibición de arrojar hidrocarburos al mar.

- Actividad 4:

Utilización de motores de cuatro tiempos para embarcaciones auxiliares (pangas)

Indicador:

1. Fotografía del motor

**Línea base:** El 100% de embarcaciones de turismo utilizan motores de cuatro tiempos para embarcaciones auxiliares (pangas).

## Principio de calidad 2: *Higiene*

### Objetivo 1

Asegurar la correcta manipulación de los productos alimenticios.

- Estándar de calidad:

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

La actividad turística en Galápagos implementa procedimientos para el manejo de los alimentos de consumo de clientes y personal, evitando su manipulación y contaminación, y que garanticen su preparación y consumo de manera higiénica.

19

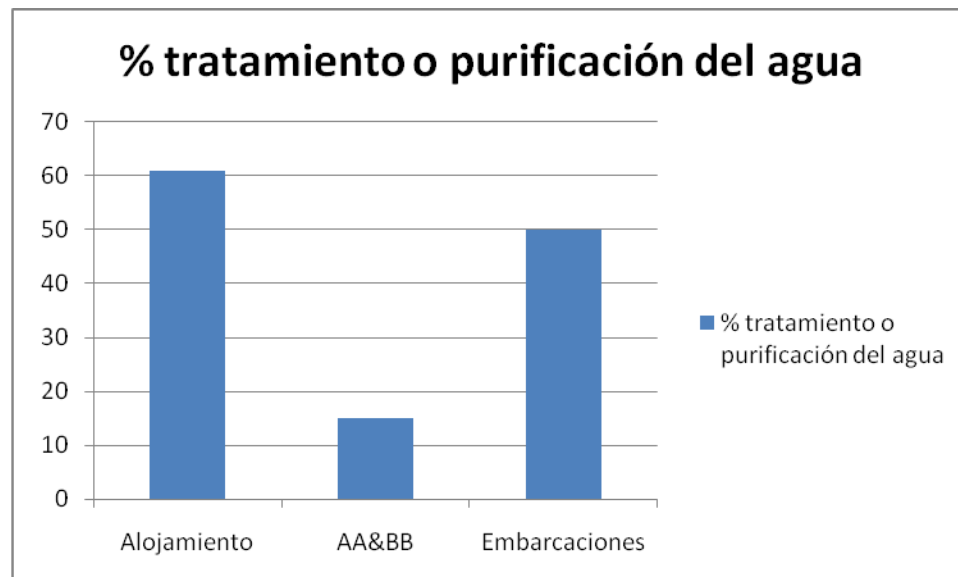
- Actividad:

Implementación de procedimientos para el manejo adecuado de los alimentos

Indicadores:

1. Sistema de tratamiento/purificación de agua para el lavado de los alimentos y la preparación de las comidas

**Línea base:** El 61% de establecimientos de alojamiento, el 15% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 50% de embarcaciones de turismo proveen algún sistema de tratamiento o purificación del agua.

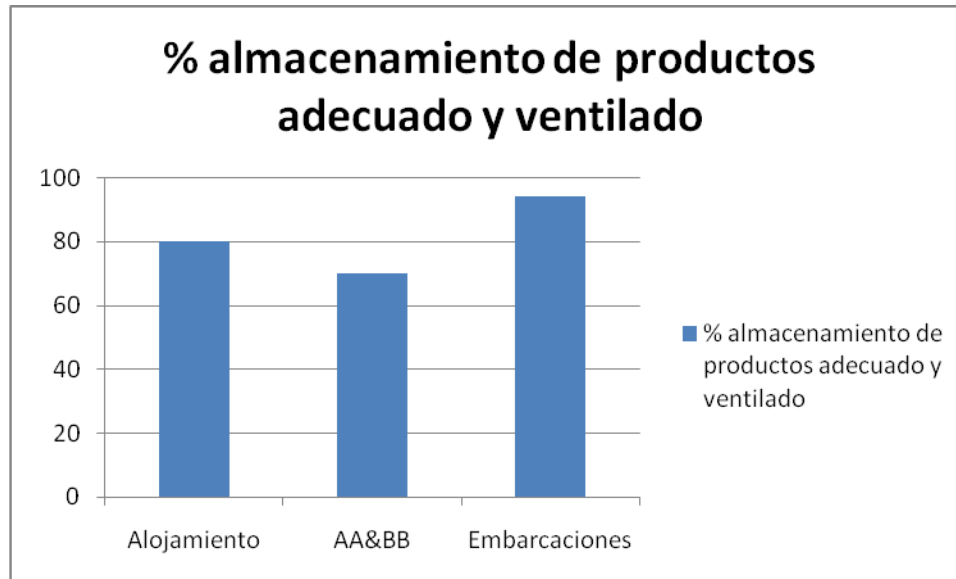


2. Adecuado espacio para el almacenamiento de los alimentos

**Línea base:** El 83% de establecimientos de alojamiento, el 78% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con un

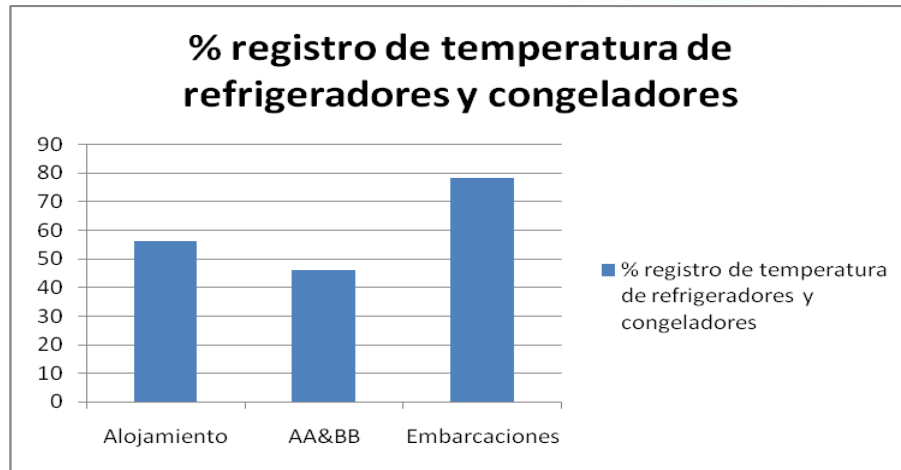
espacio adecuado para el almacenamiento de alimentos. El 78% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 88% de embarcaciones de turismo cuentan con un espacio ventilado para el almacenamiento de alimentos.

20



### 3. Cuartos fríos y/o refrigeradores y congeladores

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 46% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo llevan un registro de temperatura para sus refrigeradoras y congeladores.



#### 4. Extractor de olores y humo en la cocina

**Línea base:** El 50% de establecimientos de alojamiento, el 69% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 88% de embarcaciones de turismo cuentan con un extractor de olores y humo en sus cocinas.



#### Recomendaciones:

➤ El GAD Municipal de Santa Cruz pudiera, a través de una reforma a la Ordenanza Municipal sobre Adecuación del Establecimientos de Atención al Público del 09 de julio de 1986, debe exigir la implementación de extractores de olor y humo en las cocinas de los establecimientos que expenden alimentos y bebidas categorizados por el Ministerio de Turismo como de primera y de segunda, para la renovación de la LUAF.

## Objetivo 2

Garantizar la higiene en el establecimiento o embarcación.

- Estándar de calidad:

La actividad turística en Galápagos fomenta y promociona prácticas para evitar la transmisión de enfermedades, y la contaminación de las instalaciones y las personas.

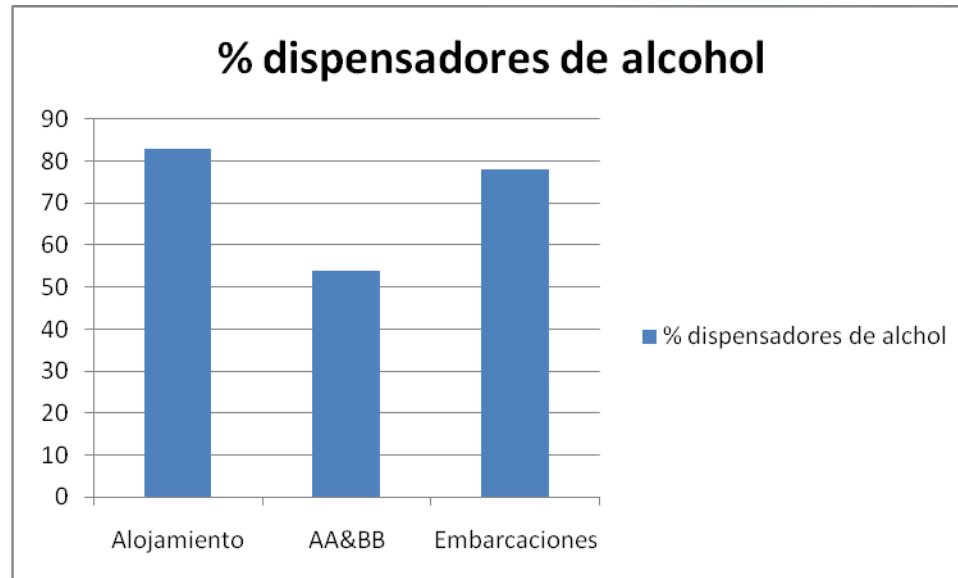
- Actividad:

Fomento de la higiene en el establecimiento o la embarcación

Indicadores:

1. Número de dispensadores de alcohol para esterilizar las manos tanto en áreas de acceso de clientes como espacios del personal

**Línea base:** El 83% de establecimientos de alojamiento, el 54% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo poseen dispensadores de alcohol para esterilizar las manos tanto en áreas de acceso de clientes como espacios del personal.



2. Número de capacitaciones al personal en temas de higiene y salud

**Línea base:** No se registraron capacitaciones al personal en temas de higiene y salud en los registros de capacitación entregados.

3. Registro diario de la limpieza de los baños del establecimiento

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento y el 62% de los establecimientos de alimentos y bebidas llevan un registro diario de la limpieza de los baños.

4. Existencia de material informativo y didáctico en áreas de uso del personal

**Línea base:** El 40% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 75% de embarcaciones de turismo cuentan con material informativo y didáctico para uso del personal.

**Recomendación:** Las instituciones rectoras del turismo deberían gestionar ante las diferentes ONGs que funcionan en Galápagos la publicación periódica de este tipo de material y organizar una campaña inter-institucional sobre la higiene y

manipulación de alimentos, y los impactos que una mala manipulación pudieran causar sobre la salud de los ecosistemas y de los huéspedes.

### Objetivo 3

Asegurar la salud de los clientes y del personal.

- Estándar de calidad:

La actividad turística en Galápagos lleva un control de las temperaturas óptimas para un apropiado almacenamiento de alimentos, evita la presencia de mascotas en las instalaciones y provee una dotación de uniformes a su personal conforme a su cargo y función.

- Actividad 1:

Mantenimiento de la temperatura correcta en áreas de almacenamiento, refrigeradores y congeladores

Indicadores:

1. Registro de temperatura de refrigeradores y congeladores

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 46% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo llevan un registro de temperatura para sus refrigeradoras y congeladores.

2. Fotografías del área de almacenamiento

**Línea base:** El 83% de establecimientos de alojamiento, el 78% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con un espacio adecuado para el almacenamiento de alimentos. El 78% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 88% de embarcaciones de turismo cuentan con un espacio ventilado para el almacenamiento de alimentos.



**Nota:** Se cuenta con el registro fotográfico en un disco duro externo y algunas fotografías sobre áreas de almacenamiento han sido subidas al servidor de la herramienta digital de monitoreo.

25

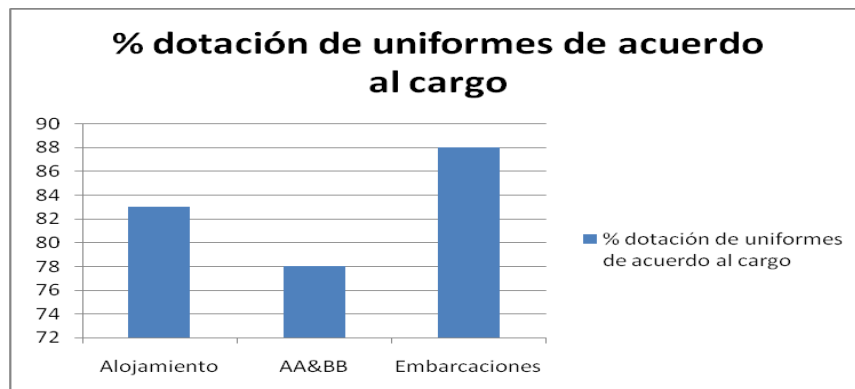
- Actividad 2:

Dotación de uniformes al personal conforme a su cargo y función

Indicador:

1. Fotografías del personal de distintas áreas de servicio

**Línea base:** El 83% de establecimientos de alojamiento, el 78% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 88% de una muestra de 4 embarcaciones de turismo dotan de uniformes al personal conforme a su cargo y función.



**Recomendación:** El Ministerio de Turismo y/o el GAD Municipal de Santa Cruz deberían realizar inspecciones periódicas para verificar este requisito y aplicar un sistema de sanciones a los operadores que incumplan esta normativa.

**Principio de calidad 3: Seguridad**

**Objetivo 1**

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

Garantizar la integridad física del cliente.

- Estándar de calidad:

26

La actividad turística en Galápagos cuenta con procedimientos y sistemas para garantizar la integridad del cliente, y con planes de respuesta a situaciones que pongan en riesgo su integridad.

- Actividad 1:

Elaboración de procedimientos por escrito sobre cómo responder ante situaciones de emergencia (lista de contactos, plan de emergencia, plan de contingencia, etc.)

Indicadores:

1. Designación de responsables para atender las situaciones de emergencia

**Línea base:** El 61% de establecimientos de alojamiento, el 69% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con una persona responsable para atender situaciones de emergencia.

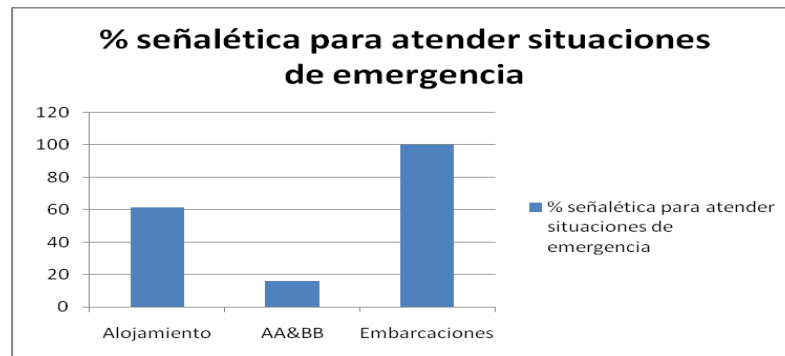


2. Material promocional que mencione la acción inmediata ante situaciones de emergencia

**Línea base:** El 61% de establecimientos de alojamiento, el 16% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con señalética en exhibición para atender situaciones de emergencia.

3. Material informativo sobre respuestas a emergencias y contingencias a disposición de los clientes

**Línea base:** El 61% de establecimientos de alojamiento, el 16% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con señalética en exhibición para atender situaciones de emergencia.



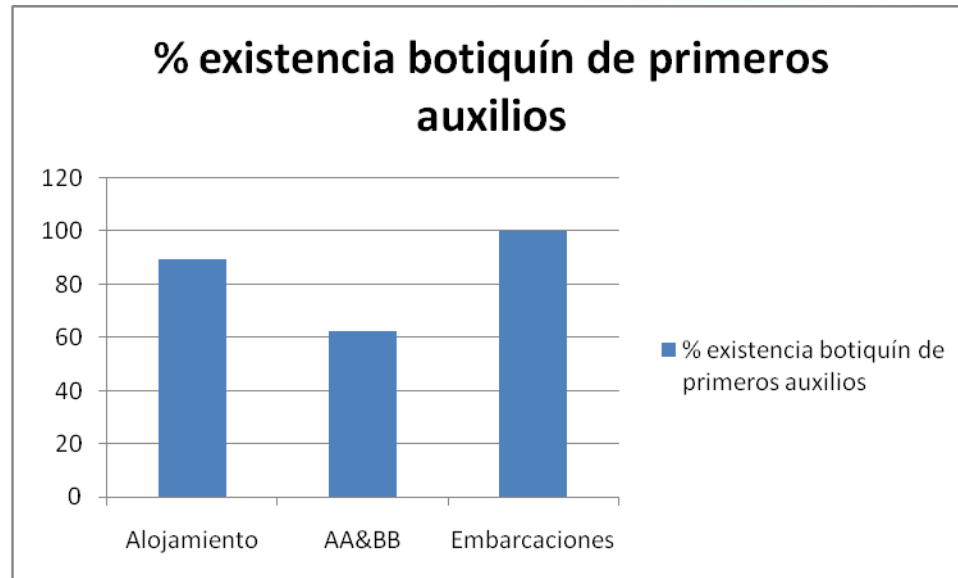
- Actividad 2:

Adquisición y puesta a disposición de clientes de botiquín de primeros auxilios que incluya hoja de registro en la que se anote la fecha de caducidad de los medicamentos

Indicadores:

1. Existencia del botiquín de primeros auxilios dotado con insumos básicos

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con botiquines de primeros auxilios dotados con insumos básicos.



## 2. Hoja de registro para el control de la fecha de caducidad de los medicamentos

**Línea base:** El 83% establecimientos de alojamiento, el 54% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de una muestra de 4 embarcaciones de turismo cuentan con registros para el control de la fecha de caducidad de los medicamentos del botiquín de primeros auxilios.

### Objetivo 2

Garantizar la integridad del ambiente.

- Estándar de calidad:

El desarrollo de la actividad turística en Galápagos promueve un entorno seguro.

- Actividad 1:

Adquisición de equipos para atender situaciones de emergencia

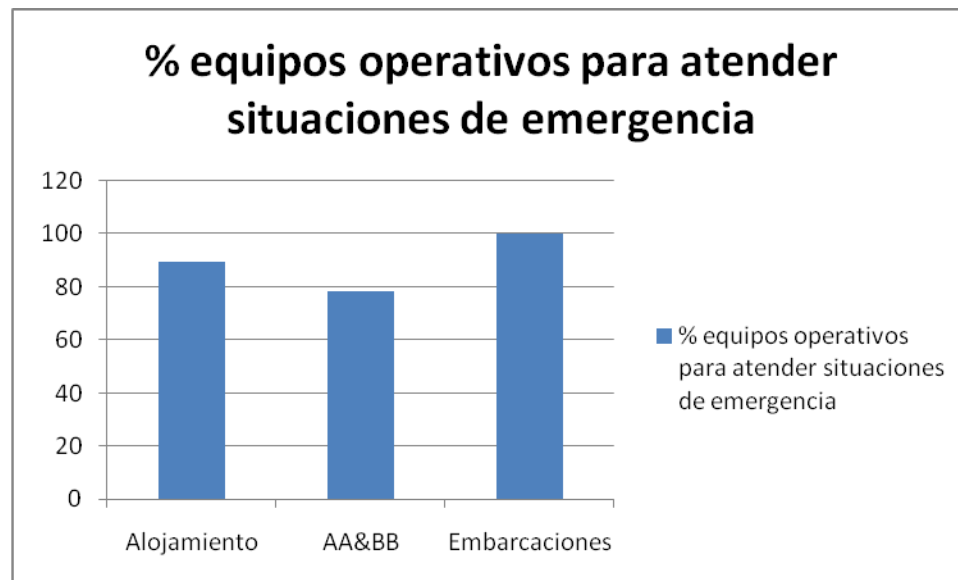
Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

Indicador:

1. Existencia de equipos para atender situaciones de emergencia

29

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 78% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de una muestra de 4 embarcaciones de turismo cuentan con equipos operativos para atender situaciones de emergencia.



- Actividad 2:

Capacitación periódica al personal

Indicadores:

1. Registro de capacitaciones impartidas al personal en materia de primeros auxilios

**Línea base:** No se registraron capacitaciones al personal en primeros auxilios en los registros de capacitación entregados.

2. Registro de capacitaciones impartidas al personal en materia de seguridad

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

**Línea base:** Como requisito para renovar licencias de funcionamiento y patentes de operación, el Cuerpo de Bomberos dictó una capacitación en este tema.

### Objetivo 3

Garantizar la integridad de la infraestructura y su personal.

- Estándar de calidad:

La actividad turística en Galápagos provee un entorno seguro para el desempeño de las funciones de su personal y protege la inversión realizada en cuanto a la infraestructura.

- Actividad:

Provisión de mantenimiento a la infraestructura y a los equipos

Indicadores:

1. Contrato de compañía aseguradora

**Línea base:** El 22% de establecimientos de alojamiento, el 0% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo cuentan con seguros contra siniestros.

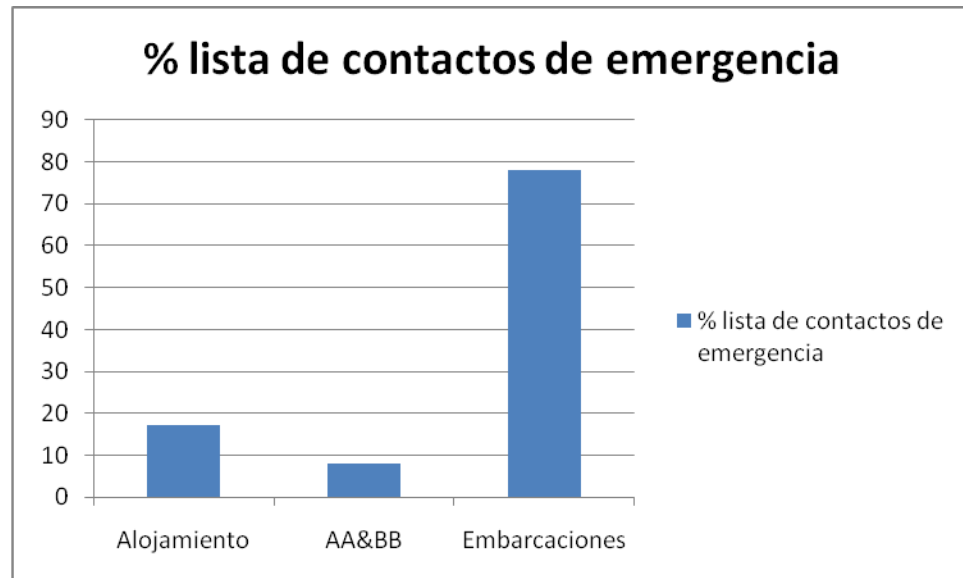
Recomendación: El Ministerio de Turismo debería gestionar paquetes especiales de seguros con compañías aseguradoras para promocionar entre las operaciones turísticas de Galápagos.

2. Nombre de médico de cabecera y/o afiliación del personal a seguro público o privado

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo manifiestan tener a su personal afiliado al IESS. El 17% de establecimientos de alojamiento, el 8% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo

tienen una lista de contactos de emergencia, donde consten uno o más nombres de médicos.

31



3. Correcta separación de productos de acuerdo a su tipología para evitar incendios

**Línea base:** No se registró este indicador en este período. No obstante, en términos generales los establecimientos y embarcaciones turísticas realizan un almacenamiento de productos que se califica entre bueno y muy bueno.

4. Registro de mantenimiento de la infraestructura

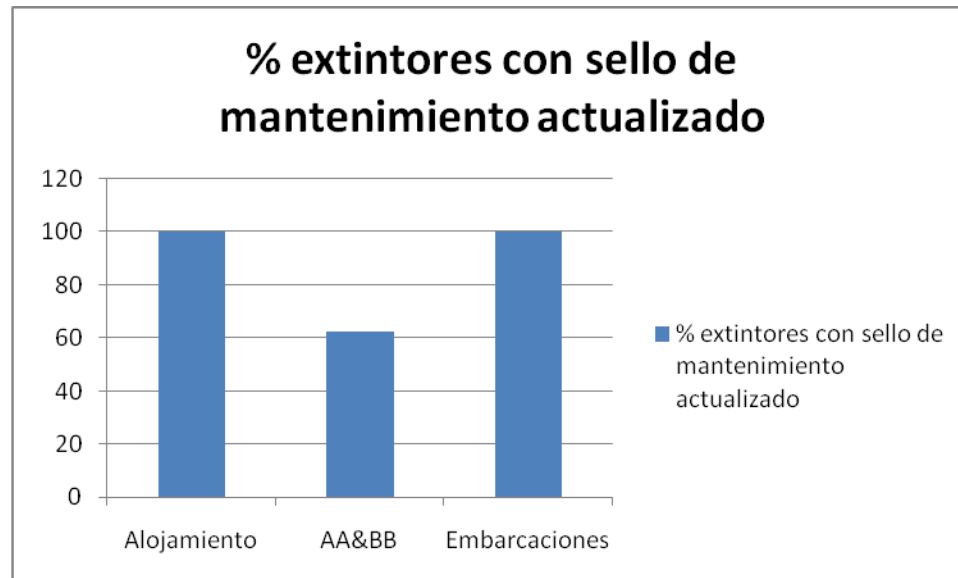
**Línea base:** No se registró este indicador.

5. Fotografía del sello de mantenimiento actualizado de los extintores

**Línea base:** El 100% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo

proveen mantenimiento periódico a sus extintores, por lo que éstos se encuentran operativos.

32



#### Principio de calidad 4: *Atención al Cliente*

##### Objetivo 1

Brindar una buena atención al cliente fortaleciendo capacidades y destrezas.

- Estándar de calidad 1:

La actividad turística en Galápagos implementa procesos de capacitación al personal para mejorar su conocimiento y generar destrezas.

- Actividad:

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012



## Diseño de un programa o plan de capacitaciones

### Indicadores:

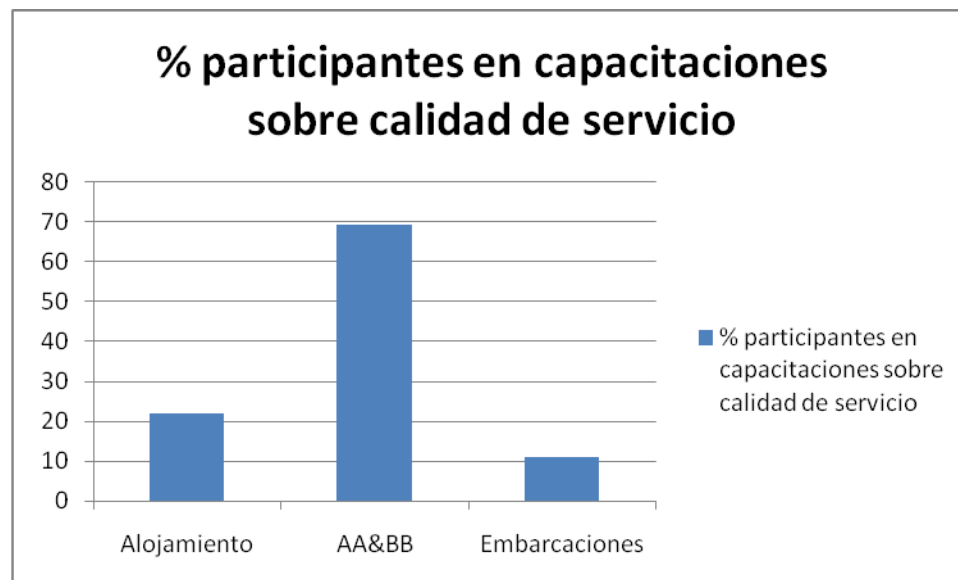
33

1. Número de capacitaciones impartidas en hospitalidad y atención al cliente

**Línea base:** No se registraron capacitaciones al personal en hospitalidad y atención al cliente en el registro de capacitación entregado.

2. Número de capacitaciones impartidas en calidad de servicio

**Línea base:** El 22% de establecimientos de alojamiento, el 69% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 11% de embarcaciones de turismo han recibido algún tipo de capacitación en calidad de servicio.



## Objetivo 2

Identificar acciones de mejora en la atención al cliente.

- Estándar de calidad:

La actividad turística en Galápagos ha desarrollado mecanismos para obtener retroalimentación por parte de los clientes.

34

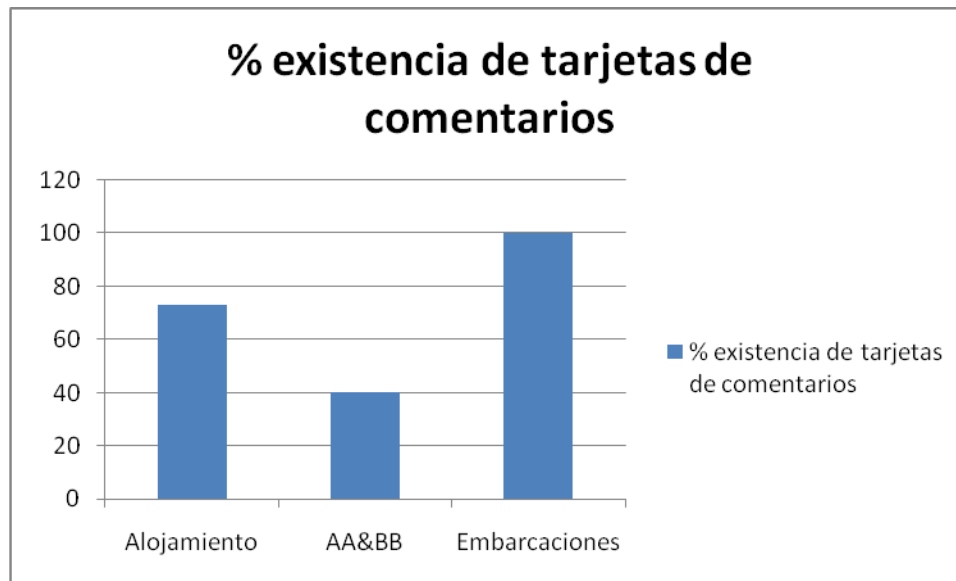
- Actividad:

Implementación de tarjetas de comentarios, procesamiento de su información y retroalimentación al personal

Indicadores:

1. Existencia de tarjetas de comentarios

**Línea base:** El 73% de establecimientos de alojamiento, el 40% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con algún mecanismo implementado para registrar la satisfacción de sus clientes.



2. Existencia de libro de huéspedes o *guest book*

**Línea base:** El 78% de establecimientos de alojamiento, el 46% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo cuentan con algún mecanismo implementado para registrar la satisfacción de sus clientes.

35

### 3. Disponibilidad de comentarios en línea

**Línea base:** No se está registrando este indicador dado que para establecimientos de alojamiento y embarcaciones de turismo, son las agencias de viaje que venden a estas operaciones, las que reciben comentarios en línea. El indicador no es obligatorio para restaurantes.

## Objetivo 3

Cumplir con las expectativas del cliente garantizando al turista un servicio de calidad.

- Estándar de calidad 1:

La actividad turística en Galápagos implementa procesos que facilitan el pago por parte de los clientes.

- Actividad:

Implementación de pagos en línea y recepción de tarjetas de crédito

Indicadores:

### 1. Recepción de tarjetas de crédito

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento y el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas reciben tarjetas de crédito. El indicador no se está aplicando a embarcaciones de turismo.

Recomendación: Las instituciones rectoras del turismo deberían gestionar ante el CONATEL la preferencia de otorgamiento de líneas telefónicas a establecimientos turísticos para así facilitar la recepción de tarjetas de crédito.

2. Disponibilidad de un sistema de pre-pago en línea

**Línea base:** No se está verificando este indicador.

36

- Estándar de calidad 2:

La actividad turística en Galápagos ofrece facilidades para el acceso a información.

- Actividad:

Implementación de página web, área de lectura, folletería informativa, etc.

Indicadores:

1. Existencia de área de lectura

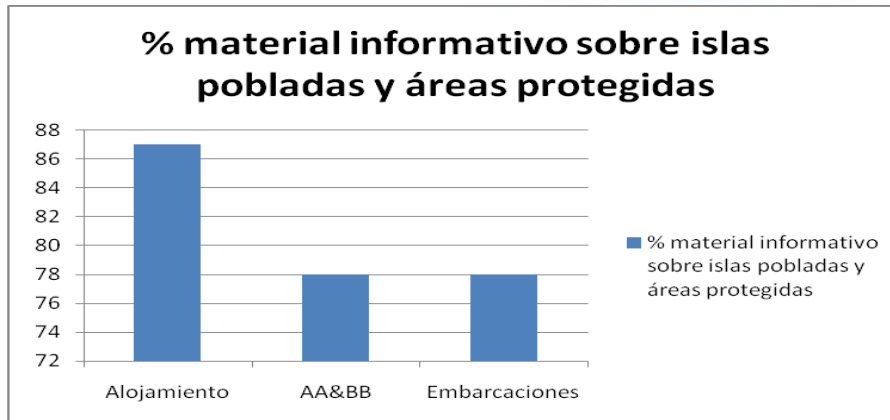
**Línea base:** El 94% de establecimientos de alojamiento y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con un espacio para charlas y lectura.

2. Página web operativa

**Línea base:** El 83% de establecimientos de alojamiento, el 23% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 88% de embarcaciones de turismo cuentan con páginas web propias y operativas. El indicador no es obligatorio para restaurantes.

3. Existencia de brochures y material informativo impreso

**Línea base:** El 87% de establecimientos de alojamiento, el 78% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo tienen a disposición de sus clientes material informativo impreso sobre las islas pobladas y el área protegida.



**Recomendación:** El Ministerio de Turismo, la DPNG, el GAD Municipal de Santa Cruz y CAPTURGAL deberían poner a disposición constante de las operaciones turísticas material informativo impreso/folletería sobre las islas pobladas y el área protegida, en su solo punto, que puede ser el ITur.

4. Existencia de lista de precios por concepto de alojamiento y alimentación a la vista de los clientes

**Línea base:** El 61% de establecimientos de alojamiento exhibe lista de precios por concepto de hospedaje. El 92% de establecimientos de alimentos y bebidas cuentan con cartas de menú donde constan los precios de los alimentos expendidos. El 100% de una muestra de 4 embarcaciones de turismo cuenta con carta de bebidas donde constan los precios de las bebidas.

**Recomendación:** De acuerdo al Reglamento General de Actividades Turísticas, es obligatoria la exhibición de listas de precios de servicios (particularmente para establecimientos de alojamiento), por lo que es responsabilidad del Ministerio de Turismo verificar el cumplimiento de esta normativa.

- **Estándar de calidad 3:**

La actividad turística en Galápagos ofrece opciones para turistas y visitantes con requerimientos especiales.

- Actividad 1:

Oferta de opciones de comida que respondan a requerimientos específicos (vegetarianos, alérgicos al maní, alérgicos al gluten, etc.)

38

Indicador:

1. Existencia de opciones especiales en las cartas

**Línea base:** El 100% de establecimientos de alojamiento y el 93% de establecimientos de alimentos y bebidas ofrecen opciones vegetarianas en sus cartas. El indicador no está siendo verificado en embarcaciones de turismo porque por lo general éstas trabajan con menús previamente establecidos.

- Actividad 2:

Construcción e implementación de facilidades para personas diferentemente hábiles

Indicadores:

1. Existencia de rampas de acceso, de baños para personas diferentemente hábiles, de sistemas Braile

**Línea base:** El 44% de establecimientos de alojamiento, el 18% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 0% de embarcaciones de turismo proveen facilidades para personas diferentemente hábiles.

Recomendación: Las instituciones rectoras del turismo deberían coordinar con el organismo estatal correspondiente la provisión de asesoría para las operaciones turísticas de Galápagos en cuanto a la adecuación de facilidades para personas diferentemente hábiles. El indicador es difícil de aplicar en embarcaciones de turismo.

- Estándar de calidad 4:

La operación turística en Galápagos cuenta con una infraestructura que ofrece facilidades mínimas al cliente, como: recepción, cafetería, áreas sociales, servicios higiénicos separados por género, etc.

39

- Actividad 1:

Oferta de servicio de Internet para clientes externos

Indicador:

1. Disponibilidad del servicio

**Línea base:** El 78% de establecimientos de alojamiento y el 54% de establecimientos de alimentos y bebidas ofrecen servicio de Internet para sus clientes externos.

- Actividad 2:

Implementación de espacio para charlas y conferencias

Indicador:

1. Fotografías del espacio para charlas y conferencias

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con un espacio para charlas y conferencias.

- Actividad 3:

Implementación de área para recepción y caja

Indicador

1. Fotografía del área para recepción y caja

**Línea base:** No se está verificando este indicador.

Dirigidos a: hospedajes, alimentos y bebidas, y embarcaciones de turismo

- Actividad 4:

40

Implementación de baños sociales separados por género y en condiciones óptimas

Indicadores:

1. Existencia de baños sociales separados por género

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento y el 78% de establecimientos de alimentos y bebidas cuentan con baños sociales separados por género.

2. Registro diario de limpieza de los baños sociales

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento y el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas llevan un registro diario de limpieza de sus baños sociales.

- Actividad 5:

Provisión de al menos una carta de menú por mesa

Indicador:

1. Número de cartas con los que cuenta el establecimiento vs. número de mesas

**Línea base:** El 78% de los establecimientos de alimentos y bebidas cuentan al menos con una carta de menú por mesa.

- Actividad 6:

Mantenimiento periódico a la infraestructura para que esté en buen estado, limpia, y preferentemente siguiendo una línea arquitectónica que vaya de acuerdo con el entorno

Indicador:

1. Registro fotográfico de la infraestructura

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012



**Línea base:** No se está registrando este indicador.

Recomendación: Se recomienda anular este indicador ya que su verificación es subjetiva y por ende difícil de cuantificar.

41

- Estándar de calidad 6:

La actividad turística en Galápagos cuenta con equipos para responder a fallas en el suministro de energía eléctrica.

- Actividad:

Adquisición de generador auxiliar

Indicador:

1. Generador auxiliar operativo

**Línea base:** El 22% de establecimientos de alojamiento, el 0% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de una muestra de 4 embarcaciones de turismo cuentan con un generador auxiliar operativo.

Recomendación: Se recomienda eliminar este indicador.

- Estándar de calidad 7:

La actividad turística en Galápagos brinda un servicio bilingüe (mínimo español/inglés).

- Actividad:

Contratación de personal bilingüe español/inglés

Indicador:

1. Número de personal bilingüe

**Línea base:** No se está registrando este indicador.

## Principio de calidad 5: *Eficiencia*

42

### Objetivo 1

Conocer el peso ambiental de la actividad turística por la importación de productos y servicios; determinar la sostenibilidad de compras y servicios de la operación mediante la incorporación de procesos eficientes en la administración y uso de los recursos; y conocer su rango de ocupación.

- Estándar de calidad 1:

La actividad turística en Galápagos incorpora procedimientos que buscan la eficiencia en los procesos operativos y administrativos para la optimización de recursos; la planificación de eventos de mercadeo, capacitación y mantenimiento; y el cuidado ambiental.

- Actividad:

Incorporación de procesos eficientes en la administración y uso de los recursos (humanos, naturales y económicos), tales como registro de compras, registro de servicios básicos, registro de servicios contratados a terceros, etc.

Indicadores:

1. Registro de ocupación

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento y el 100% de embarcaciones de turismo llevan un registro de ocupación. El 78% de establecimientos de alimentos y bebidas lleva un registro diario de ventas.

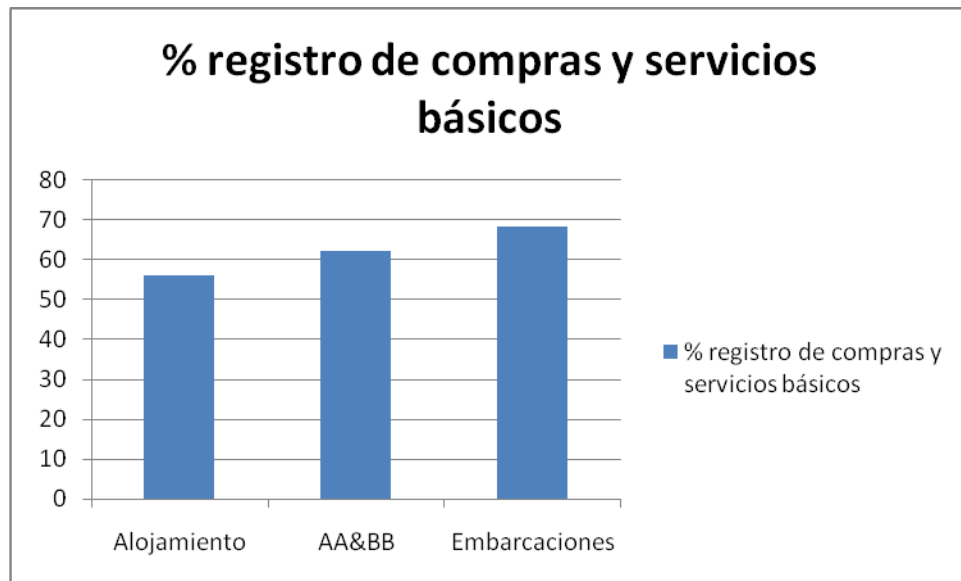
2. Registro de compras o adquisiciones

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 68% de embarcaciones de turismo llevan un registro de compras o adquisiciones.

### 3. Registro de servicios básicos

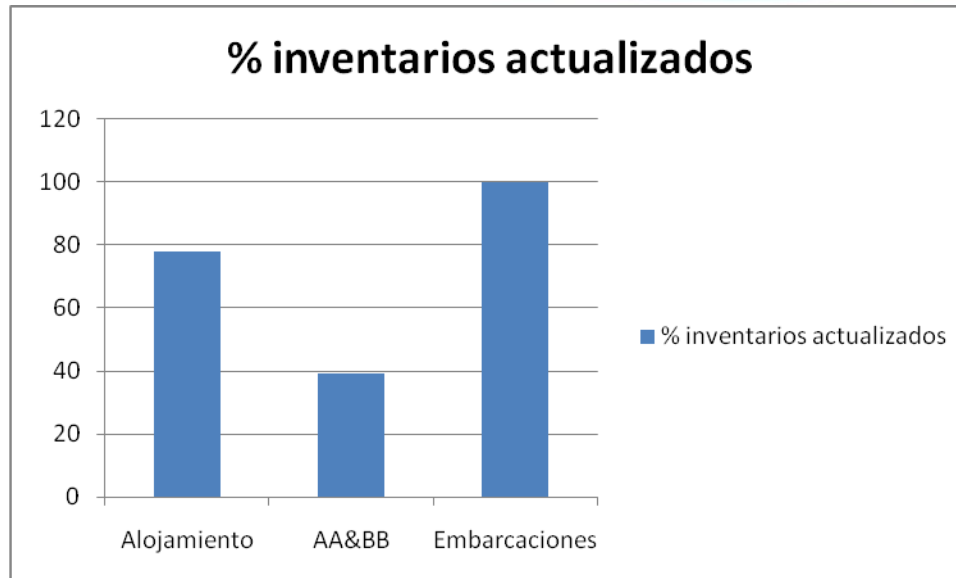
**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 68% de 4 embarcaciones de turismo llevan un registro de servicios básicos.

43



### 4. Inventarios anuales

**Línea base:** El 78% de establecimientos de alojamiento, el 39% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con un inventario anual actualizado.



5. Sistema de seguimiento a los productos desde el proveedor hasta su consumo

**Línea base:** No se está verificando este indicador.

6. Registro de mantenimiento a equipos

**Línea base:** El registro de mantenimiento a equipos se incorporó en la hoja de registro de servicios contratados a terceros. El 56% de los establecimientos de alojamiento, el 39% de los establecimientos de alimentos y bebidas, y el 68% de las embarcaciones de turismo llevan un registro de mantenimiento a equipos varios.

**Principio de calidad 6: Responsabilidad Social**

## Objetivo 1

Cumplir responsablemente con el personal y motivar el buen desempeño de sus funciones.

45

- Estándar de calidad 1:

La actividad turística en Galápagos fomenta el mejoramiento de la capacidad de su personal, así como su calidad de vida, a través de procesos continuos de capacitación, niveles justos de remuneración y beneficios laborales; optimiza la contratación de personal local; y cuenta con respaldo y representación para atender asuntos inherentes a su actividad.

- Actividad 1:

Diseño de un programa o plan de capacitaciones

Indicadores:

1. Número de capacitaciones en las que ha participado el personal de la empresa (registro de capacitaciones)
2. **Línea base:** El 10% de las 40 empresas turísticas que conforman la muestra de este estudio lleva un registro de capacitaciones.

- Actividad 2:

Afiliación del personal a seguros públicos o privados, y establecimiento de un mecanismo de incentivos para el mejor desempeño

Indicadores:

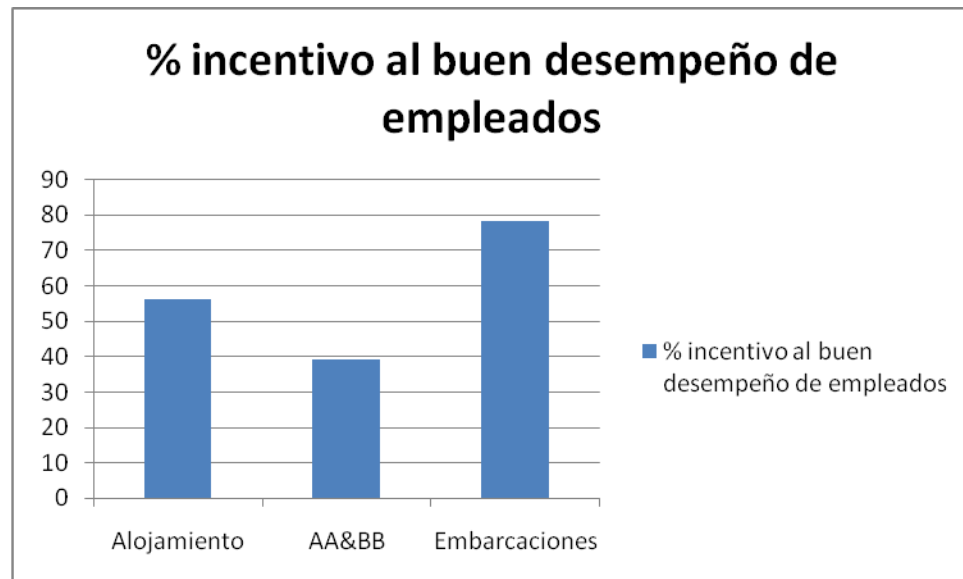
1. Roles de pago donde conste la afiliación al IESS o contrato de seguro privado corporativo

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo tienen afiliado a su personal al IESS.

46

2. Número, tipo de premios/incentivos al mejor desempeño de empleados y/o fotografías de eventos/mecanismos de incentivos para empleados

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 39% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo ofrecen algún tipo de incentivo que premie el buen desempeño de sus empleados.



- Actividad 3:

Contratación de seguro contra siniestros para el establecimiento

Indicador:

1. Contrato de seguro contra siniestros del establecimiento

**Línea base:** El 22% de establecimientos de alojamiento, el 0% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo cuentan con seguros contra siniestros.

47

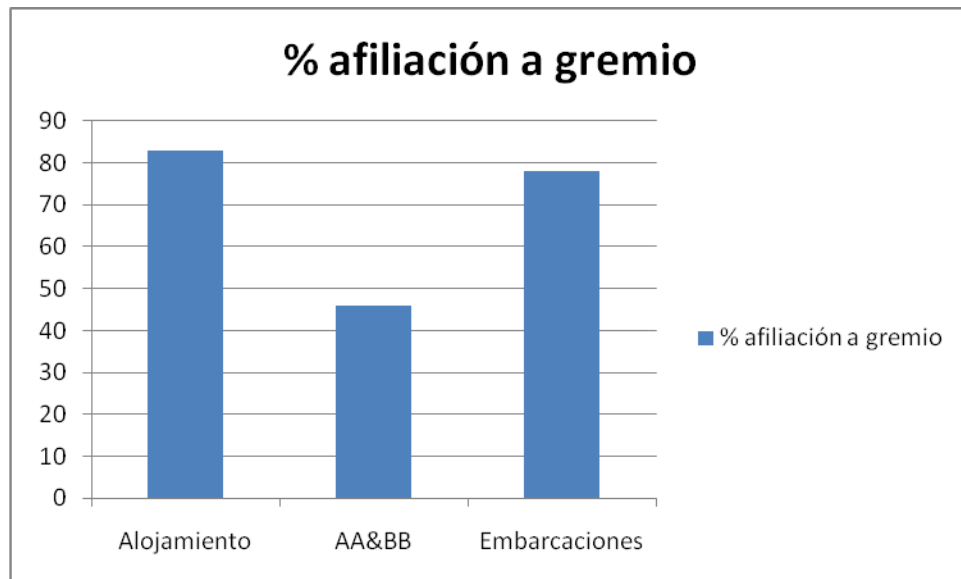
- Actividad 4:

Afiliación a gremio

Indicador:

- Comprobante/certificado de afiliación a gremio

**Línea base:** El 83% de establecimientos de alojamiento, el 46% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo están afiliados a algún gremio.



- Actividad 5:

Preferencia en la contratación de mano de obra local

Indicador:

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

1. Porcentaje de personal local vs. número total de empleados

**Línea base:** El 100% de las 40 empresas turísticas que conforman esta muestra contratan mano de obra local.

48

## Objetivo 2

Fomentar la cadena de valor local.

- Estándar de calidad 1:

La actividad turística en Galápagos cumple a cabalidad con los pagos a proveedores de servicios.

- Actividad:

Implementación de registro de compras y registro de servicios contratados a terceros

Indicador

1. Información financiera de haberes y deberes de la empresa

**Línea base:** El 94% de establecimientos de alojamiento, el 69% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo conocen el estado financiero de sus haberes y deberes, y llevan un archivo actualizado y ordenado de facturas, y/o contabilidad externa.

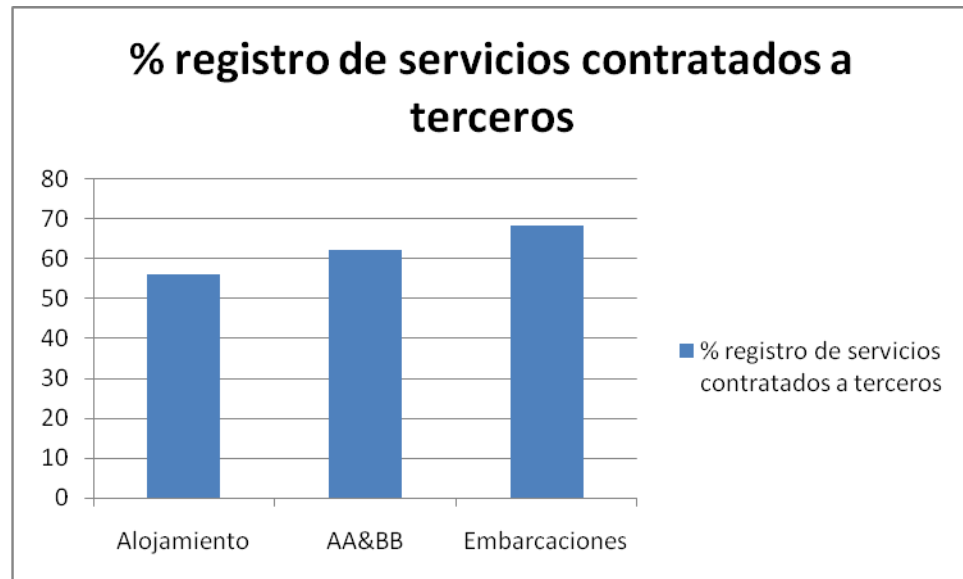
2. Registro de compras o adquisiciones

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 68% de embarcaciones de turismo llevan un registro de compras o adquisiciones.

3. Registro de servicios contratados a terceros



**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 68% de embarcaciones de turismo llevan un registro de servicios básicos.



- Estándar de calidad 2:

La actividad turística en Galápagos da preferencia a la contratación de proveedores locales.

- Actividad:

Implementación de registro de servicios contratados a terceros

Indicadores

1. Cantidad y tipos de servicios contratados a proveedores locales (registro de servicios contratados a terceros)

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 38% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 44% de embarcaciones de turismo llevan registros de servicios contratados a terceros.

- Estándar de calidad 3:

La actividad turística en Galápagos da prioridad al consumo de alimentos producidos en las islas para reducir el impacto generado por el transporte desde el continente y también para generar mayores beneficios para la comunidad local.

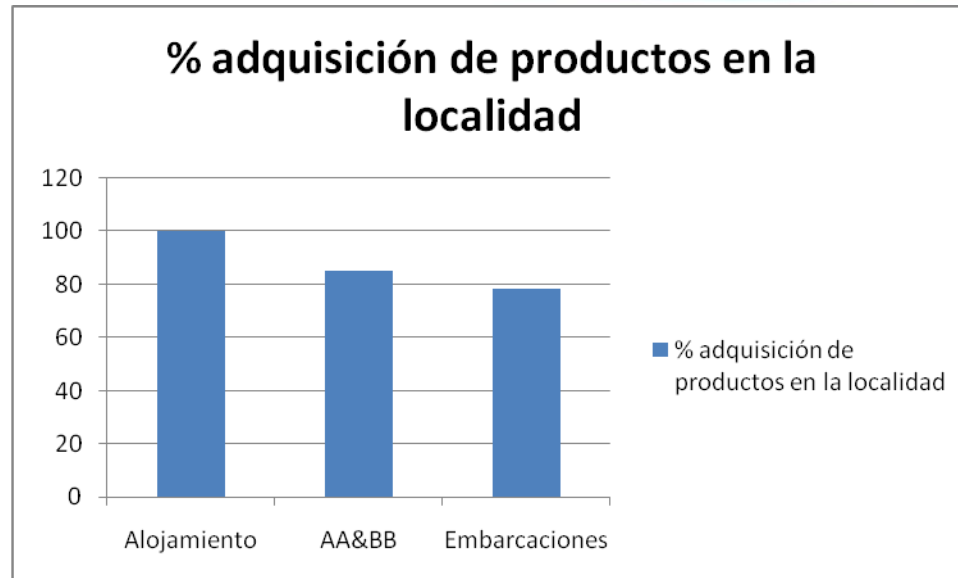
- Actividad:

Implementación de registro de compras y adquisiciones

Indicadores

1. Número y tipos de alimentos producidos localmente

**Línea base:** El 100% de establecimientos de alojamiento, el 85% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 78% de embarcaciones de turismo compran productos en la localidad.



## 2. Registro de compras y adquisiciones

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 68% de embarcaciones de turismo llevan un registro de compras o adquisiciones.

### Objetivo 3

Fomentar la conservación de la biodiversidad insular.

- Estándar de calidad:

La actividad turística en Galápagos promueve la conservación del área protegida y su biodiversidad.

- Actividad 1:

Apoyo a programas de conservación

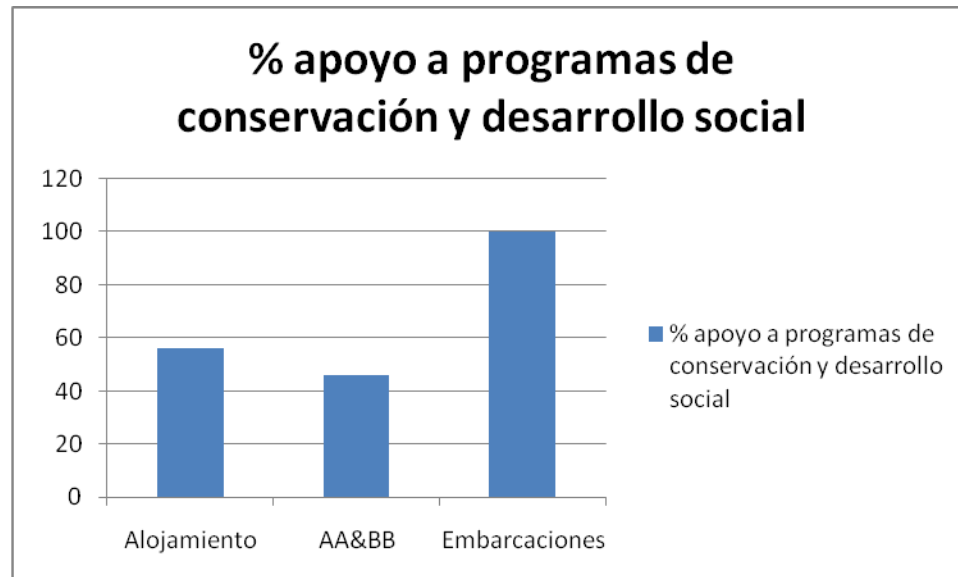
Indicador

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

1. Número y tipos de programas de conservación que reciben el apoyo de la operación turística

52

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 46% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo apoyan programas de conservación y/o desarrollo social.



- Actividad 2

Provisión de folletería informativa sobre el área protegida

Indicadores

1. Número de capacitaciones organizadas para el personal sobre la importancia de conservar el área protegida y su biodiversidad (registro de capacitaciones)

**Línea base:** No se registraron capacitaciones al personal en temas de higiene y salud en los registros de capacitación entregados.

- Existencia de folletería informativa sobre el área protegida disponible para clientes internos y externos

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 78% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% cuentan con folletería informativa sobre el área protegida disponible para clientes externos e internos.

53

#### Objetivo 4

Fomentar el desarrollo social y el buen vivir de la comunidad.

- Estándar de calidad 1:

La actividad turística en Galápagos fomenta el mejoramiento de las condiciones sociales de las islas, así como el fortalecimiento del tejido social.

- Actividad 1:

Apoyo a programas de educación, cultura, deportes, etc.

Indicador

- Número de programas desarrollados en temas sociales, educativos, culturales; campañas y eventos locales

**Línea base:** El 56% de establecimientos de alojamiento, el 46% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo apoyan programas de conservación y/o desarrollo social.

- Actividad 2:

Contratación de personas diferentemente hábiles

Indicador

Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

1. Número o porcentaje de empleados diferentemente hábiles

**Línea base:** El 28% de establecimientos de alojamiento, el 0% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 0% de embarcaciones de turismo contratan personas diferentemente hábiles.

54

Recomendación: Las instituciones rectoras del turismo deberían gestionar ante el organismo estatal correspondiente la organización de actividades de capacitación para la inserción de personas diferentemente hábiles en la provisión de servicios turísticos.

- Estándar de calidad 2:

La actividad turística en Galápagos provee un lugar de trabajo digno a su personal.

- Actividad:

Provisión de infraestructura mínima, como baños, comedor, casilleros, etc.

Indicadores

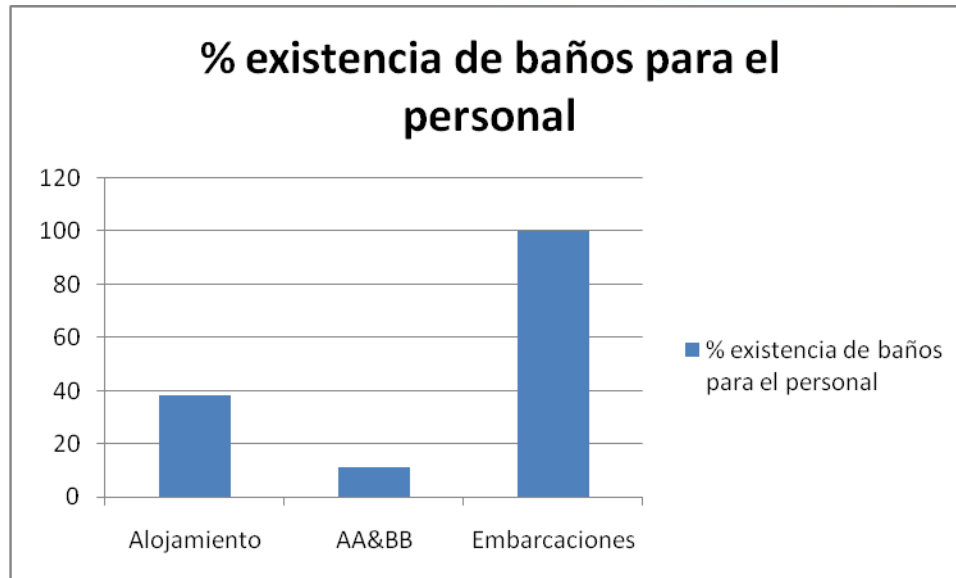
1. Existencia de áreas de servicio para el personal

**Línea base:** El 86% de establecimientos de alojamiento, el 36% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo ofrecen áreas de servicio para el personal. En embarcaciones de turismo se considera como área de servicio para el personal la(s) cabina(s) de tripulación.



## 2. Estado y número de baños diferenciados por género para el personal

**Línea base:** No se está verificando este indicador como tal; lo que se está verificando es la existencia de baños para el personal dotados con los insumos básicos para su funcionamiento. El 38% de establecimientos de alojamiento, el 11% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 100% de embarcaciones de turismo cuentan con baños para el personal.



## Objetivo 5

Fomentar la honestidad empresarial y garantizar la legalidad de la operación.

### Estándar de calidad 1:

La actividad turística en Galápagos cumple con la normativa exigida por las instituciones rectoras del turismo en la provincia y oferta de productos y servicios corresponde a las categorías establecidas por el Ministerio de Turismo.

#### Actividad 1:

Elaboración de letrero y material publicitario de acuerdo a la categoría asignada por el Ministerio de Turismo

#### Indicador

1. Foto de letrero y folletería



**Línea base:** El 22% de establecimientos de alojamiento exhibe letreros de acuerdo a la categoría asignada por el Ministerio de Turismo.

**Recomendación:** El Ministerio de Turismo debería revisar la categorización actual porque no responde a las expectativas de los establecimientos de alojamiento, por lo que es mayoritariamente incumplida.

57

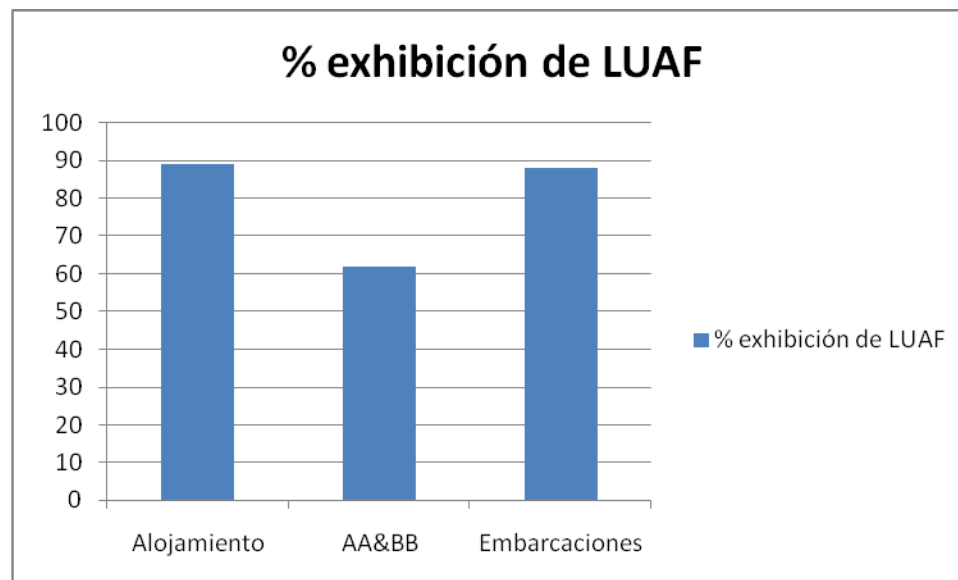
## Actividad 2:

Exhibición de permisos que acrediten la legalidad de la operación

Indicador

1. Fotografía de la existencia y exhibición de licencias y permisos que acrediten la legalidad de la operación

**Línea base:** El 89% de establecimientos de alojamiento, el 62% de establecimientos de alimentos y bebidas, y el 88% de embarcaciones de turismo exhiben sus licencias y permisos que acreditan la legalidad de la operación.



Recomendación: En vista de que el último documento que se extiende para legalizar la actividad de una operación turística es la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), para lo cual las operaciones deben haber presentado una serie de requisitos, se considera apropiado que solo sea la LUAF la que se exhiba en vez de todos los otros documentos.

### Recomendaciones y Conclusiones

- Las instituciones públicas y ONGs que tienen como objetivo el cuidado ambiental deberían promover la optimización en el uso y consumo del agua, enfatizando y brindando facilidades para que las empresas conozcan cuánta agua consumen, sepan identificar fugas por mal estado de tuberías u otros, recolecten y utilicen el agua de lluvia, apliquen riego por goteo en jardines, adquieran llaves de agua e inodoros eficientes, etc. No obstante, es responsabilidad del GAD Municipal de Santa Cruz proveer las facilidades del caso para que el sector pueda cumplir con un estándar básico de cuidado ambiental y eficiencia, tales como la instalación de una red de agua potable y medidores, y cobrar lo que en realidad cuesta este servicio.
- Instituciones como AgroCalidad, CIMEI, la DPNG, deberían asumir el liderazgo en cuanto a capacitar a los prestadores de servicios turísticos sobre el correcto manejo y control de plagas ya que los indicadores no reflejaron un mayor cumplimiento del objetivo 4 del principio Cuidado Ambiental: “Evitar la contaminación ambiental por dispersión de plagas”.
- Establecer mediante ordenanza o resolución de alguna institución rectora, la obligatoriedad de la recolección y entrega de los aceites comestibles usados generados por los establecimientos del sub-sector Alimentos y Bebidas para evitar perjuicio a la salud humana y ambiental, la contaminación de las fuentes de agua y una mala preparación de alimentos que afecte la imagen internacional de Galápagos como destino turístico.

- El Ministerio de Turismo debería promover ante las entidades correspondientes el debido asesoramiento al sub-sector Alimentos y Bebidas para la provisión de un correcto tratamiento de purificación del agua con que se lavan y preparan alimentos. La mayoría de los establecimientos de esta muestra declaran adquirir botellones de agua dulce para estos menesteres, pero esta acción no siempre garantiza la óptima calidad de este elemento vital. También se podría gestionar ante el organismo pertinente el control y la realización de análisis periódicos del agua que se produce en las empresas que venden agua embotellada o al granel.
  - El Ministerio de Turismo y el GAD Municipal de Santa Cruz deberían solicitar la disponibilidad de dispensadores de alcohol particularmente en el área de cocina (conocedores como somos que lavarse las manos con el agua del grifo no garantiza localmente una apropiada desinfección), como requisito para la renovación de patentes y licencias de operación.
  - Gestionar, organizar y promover eventos de capacitación sobre higiene en general, e higiene y apariencia personal dirigidos a los prestadores de servicios turísticos, particularmente a nivel de mandos medios y operativos.
  - El Ministerio de Turismo y el GAD Municipal de Santa Cruz deberían solicitar la existencia de registros diarios de limpieza de los baños públicos como requisito para la renovación de patentes y licencias de operación.
  - Concientizar a los propietarios y administradores de establecimientos del sub-sector Alimentos y Bebidas sobre la imperiosa necesidad de contar con procedimientos establecidos para atender situaciones de emergencia.
  - El Cuerpo de Bomberos debe continuar exigiendo la provisión periódica de mantenimiento al equipo de emergencia, para asegurar su operatividad.
  - Promover capacitaciones sobre hospitalidad, atención al cliente, calidad de servicio, etc. Colaborar con la difusión de los cursos de capacitación que brinda el Servicio Ecuatoriano de Capacitaciones (SECAP) para optimizar sus labores. De esa manera también se evita la duplicación de esfuerzos. A través de este estudio se apreció que las pocas capacitaciones sobre estos temas que se dictaron en el año
- Biól. Desirée Cruz, 22 de febrero de 2012

2011 tuvieron una gran acogida en particular por parte del sub-sector Alimentos y Bebidas.

- En la muestra de este estudio se notó una debilidad en el manejo administrativo y organizacional de los establecimientos de Alimentos y Bebidas (por ejemplo: no cuentan con inventarios actualizados, no hay manejo diferenciado entre caja chica del local y caja chica familiar, no conocen exactamente sus volúmenes de venta, etc.), por lo que sería recomendable que el Consejo de Gobierno de Galápagos, el Ministerio de Turismo o el GAD Municipal de Santa Cruz brindaran asistencia y capacitación técnica en este ámbito a estas empresas.
- La irregular entrega de productos por parte de proveedores locales hace que las empresas turísticas se vean obligadas a importar diversos productos del Ecuador continental. No obstante, la tendencia observada en este estudio favorece la adquisición de productos en la localidad. Esto no necesariamente implica la adquisición de productos locales ya que el concepto de “productos locales” hace referencia a aquellos producidos/cosechados localmente y la oferta local no abastece la demanda. Además, por conversaciones y entrevistas personales mantenidas con dueños de tiendas de abarrotes y puestos en el mercado y la feria, se infiere que indistintamente venden legumbres, hortalizas y frutas que son adquiridos en la localidad o importados del Ecuador continental.
- Las instituciones rectoras del turismo deberían gestionar ante el organismo estatal correspondiente la organización de actividades de capacitación para la inserción de personas diferentemente hábiles en la prestación de servicios turísticos ya que los datos de la línea base presentados en este trabajo arrojan un porcentaje bastante bajo y restringido al sub-sector Alojamiento en cuanto a la contratación de personas con algún tipo de discapacidad.
- Existe una alta rotación de personal en el sub-sector Alimentos y Bebidas, lo que se refleja en un bajo cumplimiento de los establecimientos en la adecuación de facilidades básicas (casilleros, repisas, ganchos, etc.) e incentivos para el personal. Las instituciones rectoras deberían promover diversas actividades de capacitación para este personal de manera que respondan a las necesidades y requerimientos

de los propietarios y administradores de restaurantes, cafeterías y bares, y evitar así, la alta rotación de personal.

- El Ministerio de Turismo debería revisar la categorización vigente para establecimientos de alojamiento porque ésta no responde a las expectativas de los propietarios ni a las tendencias actuales en cuanto a la denominación internacional de estos establecimientos para mercadeo y comercialización. El indicador de la actividad 1: “Elaboración de letrero y material publicitario de acuerdo a la categoría asignada por el Ministerio de Turismo” del objetivo 5 del principio Responsabilidad Social no está siendo cumplido por la gran mayoría de los establecimientos de alojamiento.
- Para la implementación de mejoramiento energético, las instituciones rectoras deberían aportar para la importación de equipos eficientes sin aranceles o con aranceles bajos; de igual forma, para la optimización del uso del recurso agua.